CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

Mise à jour : 1er janvier 2014

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute demande d'intervention, de réparation, de prestations de services après-vente et de devis effectuée par des particuliers (ci-après « le Particulier ») pour la France métropolitaine, exclusivement auprès de BSH Electroménager, Société par Actions Simplifiée au capital de 10 675 000 euros, dont le siège social est situé 26, avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 341 911 790 (ci-après « BSH »). Elles excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs ou centres techniques agréés de BSH, sauf dans le cas décrit à l'article 4.3. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.

Les présentes conditions générales d'intervention s'appliquent aux interventions programmées dans le cadre de la campagne de sécurité portant sur certains lave-vaisselle de marque Siemens, à l'exception des articles 3 et 4.2 et de la dernière phrase de l'article 6.4. Il est ainsi entendu que les interventions réalisées dans ce cadre sont assimilées à des interventions sous garantie.

2. EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1. Les prestations de réparation ont lieu au domicile du Particulier pour le gros électroménager sauf dans le cas où un examen préalable par téléphone ou sur place a mis en valeur la nécessité d'une réparation en atelier BSH ou dans un centre technique agréé (CTA). Le petit électroménager doit être envoyé ou apporté en atelier BSH ou dans les CTA pour l'exécution des réparations.

2.2. Les dates et heures de rendez-vous d'intervention agréées seront honorées dans la mesure du possible, eu égard aux aléas de tout planning d'interventions de services après-vente, tels que la durée et la technicité des interventions, la nature des pannes, les contraintes de la route, la disponibilité des pièces détachées.

2.3. En application de l'article 2.1, le transport des produits à réparer est effectué aux risques et frais du Particulier.

2.4. A l'exception des prestations sous garantie, le déplacement au domicile du Particulier ainsi que la main d'œuvre sont payants conformément à l'article 3.

2.5. Les interventions de BSH sont limitées à la France métropolitaine, étant entendu que certains territoires ne sont pas pris en charge ; dans le cadre de la réservation en ligne, cette restriction est indiquée au moment de la saisie.

2.6. **BSH n'intervient pas pour les appareils sous garantie achetés auprès d'un supermarché, hypermarché ou grandes surfaces spécialisées qui disposent de leur propre service d'intervention à domicile. En cas de doute, vous pouvez contacter le numéro de téléphone Intervention à domicile indiqué sur notre site web à la rubrique « nos services** ».

3. PRIX ET REGLEMENT

3.1 Prix

Les prestations facturées par les techniciens BSH sont fondées sur des forfaits d'intervention selon les tarifs BSH en vigueur.

Le forfait main d'œuvre et déplacement pour une intervention à domicile est de 99,5€ TTC (à titre indicatif), une remise de 10€ TTC sera appliquée si l'intervention ne nécessite pas de changement de pièces.

Ce forfait d'intervention n'inclut pas la ou les pièce(s) détachée(s) nécessaire(s) à la remise en état de l'appareil.

3.2 Etablissement d’un devis

Le montant du devis est calculé sur la base du tarif BSH en vigueur à la date de l’établissement du devis et est valable pendant un mois après cette date. Au-delà d’un délai d’un mois, le devis pourra être révisé.

Les frais liés à l’établissement du devis sont facturés au tarif BSH en vigueur (conformément à l’article 3.1) et sont facturés immédiatement en cas d’exécution différée ou de refus.

En cas d’acceptation immédiate ou dans les 48 heures de l’établissement du devis, ces frais seront déduits de la facture de réparation.

3.2 Modalités

Un devis est établi systématiquement lorsque le montant estimé de l’intervention, toutes prestations (y compris le devis) et toutes taxes comprises est supérieur à 150 € T.T.C. Le Particulier en accuse réception en signant et datant avec la mention « Devis reçu avant l’exécution des travaux ».

Le devis n’engage pas la responsabilité de BSH quant à la disponibilité des pièces comme par exemple la rupture de stock, l’arrêt de fabrication.

3.3 Règlement

Les prestations sont payables au comptant sans escompte aux techniciens par chèque bancaire ou postal ; carte bancaire nationale, carte Visa et carte Mastercard et espèces.

4. GARANTIE

4.1 Garantie des pièces et de la réparation

Les pièces vendues et la réparation sont garanties pour une durée de 6 mois à partir de la date de facture. Cette garantie comprend la fourniture au Particulier de pièces détachées, à l’exclusion des frais de main d’œuvre et déplacement. Elle ne s’étend pas aux pièces changées gratuitement pendant la période de garantie de l’appareil.

La garantie ne peut s’appliquer si les pièces ont fait l’objet d’un usage anormal, si elles ont été employées dans des conditions différentes de celles pour lesquelles elles ont été fabriquées et mentionnées dans le manuel d’utilisation et dans le cas où la détérioration des pièces proviendrait d’une cause étrangère à l’appareil. La garantie pièces ne s’applique pas si la pièce détachée est mise en place par une personne non agréée par BSH Electroménager.

4.2 Intervention hors garantie

Toute intervention hors garantie est payante (déplacement, main d’œuvre et pièce(s) détachée(s)). BSH se réserve la possibilité de demander à tout moment au Particulier une copie de sa facture d’achat afin de vérifier la durée de garantie applicable, celle-ci pouvant différer d’un revendeur à un autre.

4.3 Garantie des produits

Nonobstant les conditions de garantie de BSH décrites ci-après, les conditions de garantie dont bénéficie le Particulier au titre de son contrat d’achat restent pleinement applicables et relèvent de la responsabilité du revendeur.

Les conditions de garantie qui s’appliquent au(x) produit(s) sont indiquées sur le certificat de garantie BSH. A défaut de présentation de ce document la garantie qui s’appliquera sera d’une année pièce(s) exclusivement à compter de la date d’achat du produit sur présentation de la facture.

4.3.1 La responsabilité de BSH ne saurait être recherchée au titre de l'installation des appareils, la charge de cette dernière ne lui incombant pas. Il en résulte notamment que BSH ne saurait être tenue pour responsable des dégâts matériels, ainsi que de leurs conséquences, ou accidents de personnes consécutifs à une utilisation anormale telle que définie à l'article 4.3.2 et/ou installation non conforme aux dispositions légales et réglementaires telle que, par exemple, l'absence de raccordement à une prise de terre, le déplacement d'appareil entraînant une coupure du cordon d'alimentation, du tuyau d'arrivée de gaz, du tuyau d'alimentation et d'évacuation des eaux ou consécutifs à des phénomènes externes tels que foudre, inondation ou changement de gaz, et plus généralement le non-respect par l'utilisateur, l'installateur ou le revendeur des conditions de montage et de mise en service figurant dans les manuels d'utilisation et/ou installation des Produits de BSH.

4.3.2. La garantie ne peut intervenir si les appareils ont fait l'objet d'un usage anormal, notamment en cas d'utilisation professionnelle, industrielle ou commerciale, sauf accord express de BSH, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été construits, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'emploi, en cas d'exposition à des conditions extérieures affectant l'appareil (humidité excessive par exemple) ou en cas de variations anormales de la tension électrique. Elle ne s'applique pas non plus aux cas de détérioration ou d'accident provenant de chocs, chutes, négligences, défauts de surveillance ou d'entretien ou bien en cas d'intervention effectuée directement par un Particulier ou une entreprise non agréée ou non spécifiquement autorisée par BSH ou en cas d'utilisation de pièces détachées autres que des pièces détachées d'origine référencées par BSH.

4.3.3. La responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve est fournie par le Particulier, et dans la limite du montant HT du Produit en cause. La réparation des pertes de denrées, de la dégradation de linge ainsi que de tout dommage financier est exclue. Les dispositions de la présente clause s'appliquent sous réserve des dispositions d'ordre public.

5. PIECES DETACHEES

Toutes les pièces détachées montées sur nos appareils sont exclusivement des pièces d'origine constructeur. Les prix appliqués sur les pièces détachées peuvent évoluer sans préavis en fonction des modifications éventuelles de prix chez notre fournisseur mais ils sont garantis fixes sur les devis, conformément à l'article 3.2.

6. DISPOSITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION EN LIGNE D'INTERVENTION

6.1 Toute demande d'intervention passée par **l'intermédiaire** du site internet est soumise sans réserve aux présentes conditions générales d'intervention.

6.2 En remplissant les formulaires « Données du produit », « Coordonnées », « Rendez-vous » et « Confirmation », le Particulier déclare son intérêt pour la réservation d'une intervention.

6.3 Il est précisé que le service de réservation en ligne est une invitation à entrer en relation par laquelle aucune des parties ne prend un engagement d'achat ou de vente.

6.4 La demande d'intervention est prise en compte à partir du moment où le Particulier confirme sa réservation dans la demi-heure suivant réception de l'email récapitulant les informations relatives à la prise de rendez-vous. La date de la visite étant fixée d'un commun accord, si le Particulier n'est pas présent à la date prévue, il lui sera imputé le forfait déplacement comme paiement du déplacement effectué soit la somme de 43 euros TTC (à titre indicatif).

7. DONNEES PERSONNELLES

7.1 Pour réserver en ligne une intervention, le Particulier doit entrer les données personnelles nécessaires à la réservation.

7.2 Le Particulier doit veiller à ce que le compte e-mail qu'il aura éventuellement indiqué soit accessible à partir du moment où il l'aura indiqué et notamment à ce qu'il n'y ait pas de problème de réception des messages e-mail à la suite d'un transfert, de la fermeture ou surcharge du compte e-mail.

7.3 Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec le Particulier pour vérification des informations saisies.

7.4 Conformément à la loi Informatique et Libertés n°7817 du 6 janvier 1978, le présent Site Internet a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (récépissé n°1650010).

Conformément à l'article 27 de la Loi du 06 janvier 1978, dite Loi "Informatique et Libertés", les données personnelles que le Particulier communiquent sur ce site pourront faire l'objet d'un traitement informatique.
Conformément à cette même loi, le Particulier dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Si le Particulier souhaite exercer ce droit, il lui suffit de contacter BSH par courrier à l'adresse suivante :

BSH Electroménager
Service interventions à domicile/ DOB
50, Rue Ardoin
93400 Saint Ouen
France

8 TRIBUNAL COMPETENT

De convention expresse et sous réserve des dispositions impératives applicables au Particulier en qualité de consommateur, en cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux du ressort du siège social de BSH Electroménager.